



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Análisis de la comunicación interna de la municipalidad de San
Bartolo en tiempos de covid-19, Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciados en Ciencias de la Comunicación

AUTORES:

Rosel Garay, Walter Elmann (ORCID: 0000-0002-2218-1813)
Zavaleta Ramirez, Mariana (ORCID: 0000-0001-8402-4779)

ASESOR:

Mg. López Moreno, Wilder Emilio (ORCID: 0000-0003-3151-3848)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a Dios quien nos brindó la sabiduría para la realización de este proyecto, a nuestras familias por motivarnos y apoyarnos de manera incondicional.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros padres por impulsarnos a ser mejores cada día, y a nuestros amigos quienes nos apoyaron durante este proceso.

Índice de contenido

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6 Procedimiento	15
3.7 Rigor científico	15
3.8 Método de análisis de datos	15
3.9 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	18
VI. RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS:	21
ANEXOS	25

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la comunicación interna en la Municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, en donde se utilizó la teoría de Relaciones Humanas. Es una investigación de enfoque cualitativo, tipo básica, diseño estudio de casos, de nivel descriptivo, su escenario de estudio fue la Municipalidad de San Bartolo y el instrumento que se utilizó fue la entrevista, que se realizó a cuatro trabajadores de la entidad.

De esta manera se concluye que la investigación realizada nos permite conocer la importancia de la comunicación interna en la municipalidad, ya que es un elemento imprescindible para el compromiso de los empleados, les permite estar informados sobre los problemas que puedan acontecer además hace que los ellos se sientan integrados y por ende motivados en la realización de su trabajo.

Palabras clave: Municipalidad, covid-19, comunicación interna.

ABSTRACT

The present research was carried out with the aim of analyzing internal communication in the Municipality of San Bartolo in times of covid-19, where the theory of Human Relations was used. It is an investigation of qualitative approach, basic type, design case study, descriptive level, its scenario of study was the Municipality of San Bartolo and the instrument that was used was the interview, which was carried out to four workers of the entity. In this way it is concluded that the research carried out allows us to know the importance of internal communication in the municipality, since it is an essential element for the commitment of employees, allows them to be informed about the problems that may occur in addition makes them feel integrated.

Keywords: Municipality, covid-19, internal communication

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es el acto consciente de intercambiar información, ideas, opiniones, entre dos o más personas con la finalidad de que el mensaje transmitido sea correctamente comprendido, para toda organización pública y/o privada es indispensable la presencia de una comunicación interna, incentiva a sus trabajadores, los motiva y los integra en el desarrollo de sus tareas estableciendo un clima laboral agradable.

La comunicación interna se basa en sus trabajadores, es la evolución comunicacional en el cual se unen los gerentes y directores de una organización con cada una de las zonas. Su objetivo es integrar en el plan empresarial a todos los miembros de la organización. Hablamos de generar un óptimo ambiente gremial para que logren laborar en confianza y de esta forma tener menos conflictos, motivándolos de forma que logren brindar un servicio eficaz para un mismo objetivo que es el aumento de la organización u organización.

Los objetivos de la empresa pueden cambiar, pero la gestión, las relaciones internas, la buena comprensión y el sentido del trabajo en equipo afectarán la eficiencia, la rentabilidad y el desempeño social de la empresa. (Costa, 2015)

Según Carillo (2020) Existe una mejor percepción de la importancia de la comunicación interna de la empresa. Esto nos permite un excelente espacio para seguir trabajando en este enfoque, empatía y asertividad corporativa con los empleados, para la gestión de las personas de las organizaciones, con esto, conseguiremos un trabajo remoto más eficiente, solidario y empático.

En la presente investigación el problema general ¿Cómo se desarrolla la comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid19? siendo nuestros problemas específicos, ¿Cómo se desarrollan los canales de comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid19? ¿Cómo se desarrollan las barreras de comunicación de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19? ¿Cómo se desarrolla el intercambio de información entre los miembros de la organización de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19?

Esta investigación tiene como objetivo general es Analizar la comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, siendo nuestros objetivos específicos; Analizar los canales de comunicación de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, Analizar las barreras de comunicación de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid19, Analizar el intercambio de información entre los miembros de la organización de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19.

Actualmente la comunicación interna es esencial para toda empresa u organización ya que permite un buen funcionamiento de esta, logrando que sus colaboradores realicen un trabajo más eficiente, transmitiéndoles correctamente los objetivos y estrategias que promueve la organización.

La realidad problemática de la municipalidad de San Bartolo ha sido que durante el inicio de la pandemia no era tan eficaz, debido a que esta llego de un momento a otro y no estaban preparados. En la primera etapa de la pandemia la municipalidad no tuvo una buena comunicación con sus trabajadores por esto toma la elección de cerrar sus áreas administrativas construyendo en ellos una mala percepción de su administración.

Al entrar a la segunda fase, la municipalidad con la anterior experiencia y teniendo conocimiento que algunas áreas son fundamentales, conversó con su personal del área administrativo, para que puedan establecer horarios y adaptarse a la situación que se estaba viviendo, entonces empezaron a trabajar desde casa, mediante una página web, recepcionando documentos, también implementaron las charlas motivacionales.

Este proyecto se justifica en percibir los aspectos de la comunicación interna que se da dentro de la municipalidad, se obtendrán mediante las dimensiones y la realidad de cómo esta maneja la comunicación interna en los tiempos de covid19 con sus trabajadores, tanto en el personal administrativo como personal obrero; el estudio metodológico que se utilizó es la entrevista que servirá para poder conocer si en la municipalidad se trabaja en equipo y si no es así poder mejorar los canales, barreras y el intercambio de información entre todos los miembros de la organización, logrando que cada uno de sus trabajadores se desarrolle en sus funciones de manera correcta.

II. MARCO TEÓRICO

Para reforzar nuestra investigación, presentaremos antecedentes nacionales e internacionales.

Antecedentes nacionales:

Tello y Sernaque (2016), en su investigación titulada *“Análisis de la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local UGEL n°02 S.M.P – Lima- Perú 2016”* Tuvo como objetivo analizar la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local UGEL n°02. El tipo de estudio es descriptivo, su población estuvo conformada por 100 colaboradores y obtuvo una muestra de 60, el instrumento empleado para la recolección de información fue mediante las estrategias de observación utilizando el checklist, la entrevista y la encuesta. El resultado fue que se logró alcanzar la descripción e interpretación sobre el proceso de comunicación interna en la unidad de gestión educativa local (UGEL) n°02. Esta investigación concluye que existen falencias en la comunicación interna las cuales repercuten sobre las competencias laborales dentro de la institución.

Untiveros (2017) el título de su investigación *"La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman"* Tuvo como objetivo de investigación explorar la evolución de la comunicación interna 1.0 a 2.0 consiguiendo un valor agregado y estratégico para las organizaciones a través de la descripción de las fases de evolución en los paradigmas, roles y herramientas. Es de enfoque cualitativo y de carácter exploratorio; los instrumentos empleados fueron la entrevista y el focus group. Su escenario de estudio se conformó por el gerente general, un guardián de cultura, jefe de comunicaciones y un empleado del área de atención de cliente. Su conclusión fue que la comunicación interna 2.0 facilita una mayor participación de los trabajadores, el desarrollo de ideas colectivas, una actitud, transparencia de información, implementación de herramientas de comunicación digital, flujo de retroalimentación y cultura 2.0, lo que en conjunto trae beneficios e impactos positivos para la creación de valor y gestión estratégica en las organizaciones.

Benegas (2020) en su tesis titulada *“Análisis de la comunicación interna del FBC Melgar, Arequipa 2020”* Su objetivo fue analizar la comunicación interna del club deportivo a nivel interno entre personal y directivos. Su población estuvo conformada por 25 colaboradores del club. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario y la guía de observación. Concluye que en su mayoría la comunicación interna es vertical descendente, mientras que la comunicación vertical ascendente es inaccesible en su mayoría, finalmente la comunicación horizontal es buena, sin embargo, las decisiones tomadas por los directivos lo convierten en vertical.

Polo (2020) en su tesis titulada *“Comunicación laboral interna en colaboradores del colegio deportivo ADEU”* El objetivo de la investigación fue describir la comunicación laboral interna en colaboradores del colegio deportivo ADEU. Su estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, estudio transversal y de diseño no experimental descriptivo simple. Su población estuvo constituida por 21 colaboradores durante el año 2018, con una muestra de 21 colaboradores y el instrumento empleado fue cuestionario. Tuvo como conclusión que la comunicación laboral interna de los colaboradores del colegio ADEU requiere mejorar, teniendo en cuenta que predominó el nivel medio, implicando que la mayoría de trabajadores transmiten y reciben los mensajes institucionales, con ciertas dificultades ocasionales, ello implica que aún existe brechas por trabajar; con respecto a la comunicación ascendente y descendente los niveles medios son predominantes, existiendo una necesidad de mejora en la comunicación dirigida del directivo al colaborador y el intercambio de mensajes de los colaboradores hacia sus superiores; por el contrario en la comunicación horizontal, resaltan niveles alto, reflejando una positiva interacción entre la mayoría de colegas de la institución.

Guevara (2020) su tesis se titula *“Comunicación interna en la corporación belleza s.a.c. Lima 2020”* Tuvo como objetivo determinar la estructura de comunicación interna en la corporación belleza s.a.c. Lima 2020. La investigación es de tipo aplicada, con diseño no-experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por las áreas administrativas y de producción, no aplicó el muestreo porque trabajó con el 100% de colaboradores. El instrumento empleado fue el cuestionario; los resultados del estudio reflejan

que hay un nivel significativo de la comunicación interna en relación a la comunicación ascendente, descendente y horizontal. Concluyó que las estrategias son efectivas en el desarrollo de la comunicación interna entre los miembros de la corporación a fin de lograr sus objetivos.

En los antecedentes internacionales tenemos:

Laurenti (2017) en su tesis titulada *“Gestión de la comunicación interna en la municipalidad de Ulapes el rioja”* Tuvo como objetivo de investigación optimizar la gestión de comunicación interna de la municipalidad de Ulapes el rioja. Su población estuvo conformada por 250 empleado de planta y 200 contratados. Los instrumentos empleados fueron la entrevista, encuestas, análisis de contenido y guía de observación. EL resultado de esta investigación fue que la comunicación interna es imprescindible en el desarrollo de una organización, porque se transmite los objetivos y valores de la entidad de forma correcta a los trabajadores creando fidelidad y sentido de pertenencia. Llegó a la conclusión que la comunicación interna aporta interesantes ventajas a las organizaciones tanto en efectividad, diferenciación de gestión y motivación del personal.

Mora (2017) tesis titulada *“La comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral”* Tuvo como objetivo analizar una selección de la producción bibliográfica presentada en el periodo comprendido entre el año 2007-2017 concerniente a la comunicación organizacional interna en el sector privado. Es de tipo descriptiva y de enfoque cualitativo. Los instrumentos utilizados son la entrevista, la encuesta grupos focales y la observación participante. Los resultados reflejan que la problemática central de la cultura organizacional radica en la falta de un buen proceso de comunicación y en la carencia de mecanismo formales para el intercambio de ideas, factores que genera inconveniente al interior de ellas, en especial la incidencia negativa que causa en el ambiente laboral. La investigación concluye en que la comunicación es uno de los pilares más importantes de la humanidad, ya que por medio de esta fue posible habar de civilizaciones, sociedades y cultura.

Ramos (2016) su tesis se titula *“La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la agencia de regulación y control de electricidad – Arconel”*

Tuvo como objetivo establecer y definir parámetros que permitan mejorar las relaciones laborales en la agencia de control y regulación de electricidad Arconel. Su enfoque es mixto, los instrumentos empleados fueron la entrevista y la encuesta. Su población fue de 218 servidores y trabajadores de la Arconel, su muestra es de 141 personas. Concluye que la buena comunicación y buena relación entre el equipo de trabajo no solo dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de comunicación interna, sino además de la motivación que desde los mandos se den en el mismo sentido.

González y Herrera (2017) en su tesis titulada *La importancia de una buena comunicación interna organizacional: una mirada a la agencia MB Comunicaciones* Tuvo como objetivo plantear una estrategia de comunicación interna para la agencia de relaciones públicas y comunicaciones. La población estuvo conformada por 19 empleados. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y guía de observación. Concluyo que la mejor estrategia es aquella basada en mejorar o aumentar la motivación y satisfacción de los colaboradores. Todas las organizaciones dependen de un público externo, interno y del contexto en el cual se desarrolla.

Valenzuela, Buentello Villareal y Ruiz (2020) en su tesis titulada *“Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de piedras negras Coahuila”* Tuvo como objetivo analizar cómo se relaciona la comunicación interna con la satisfacción de los empleados y sus superiores de la empresa concesionaria de automóviles de piedras negras Coahuila. Esta investigación es de tipo descriptivo, corte transversal y diseño correlacional; el instrumento fue la encuesta. El resultado demuestra que los trabajadores están satisfechos con la comunicación interna que se realiza entre los mismos compañeros, así como con sus superiores. Concluyó que la comunicación interna dentro de una organización

Otra forma de poder llegar a los objetivos planteados es a través de la teoría en relación a la variable comunicación interna.

Según Chiavenato (2017) menciona la teoría de las relaciones humanas elaborada por Elton Mayo, en la que explica que una organización se consolida, en su propia estructura, particularidades diversas que se asocian entre sí, debido a una relación de participación y desarrollado por el logro de metas. Estas particularidades corrigen a su público objetivo interno, que vendrían siendo los empleados a quienes se les debería informar y preparar debido a que es un requisito importante. Además, la comunicación es fundamental para la interacción interpersonal y para describir con claridad, a los subalternos, las causas de las elecciones tomadas.

Dichos tienen que recibir de los mejores un flujo de comunicación capaz de saciar las necesidades. Paralelamente los mejores tienen que recibir de los subordinados un flujo de comunicación capaz de darles una iniciativa estricta de lo que pasa. Por lo que es una optimización en el clima gremial y de esta forma poder consumir las metas de la compañía; Esta necesidad de evaluación se apoya en 3 puntos:

- Los individuos trabajan mejor una vez que conocen los estándares de su trabajo.
- La organización es más eficiente una vez que el empleado y el líder saben cuáles son sus responsabilidades y los estándares de su manejo que la compañía espera de ellos.
- Cada individuo podría ser ayudada para que dé la máxima contribución a la compañía y use el más alto de sus capacidades y habilidades.

De este modo esta Teoría busca la interacción de los trabajadores para que estos puedan sentirse motivados e identificados con la empresa, saber que pueden expresarse con completa libertad con sus compañeros y/o superiores. Por otro lado, las personas que tienen gente a su cargo sepan cómo llegar a sus trabajadores logrando que la comunicación entre ellos fluya.

Es por esto que, para lograr comprender un poco más acerca del trabajo se necesita entender ciertos aspectos, empezaremos explicando el concepto de comunicación interna; esta es el conjunto de estrategias utilizadas por las

organizaciones con el objetivo de preservar y construir buenos lazos entre sus trabajadores, utilizando distintos medios de comunicación, para que estos sientan integrados, motivados e informados logrando aportar a cumplir las metas de la organización. (Andrade 1991).

Según Capriotti (1998) la comunicación interna es informar a la entidad lo que se está ejecutando. Ello está basado en un carácter informacional marcado, porque busca comunicas las noticias que ocurren en la empresa a los trabajadores; es decir no se busca la participación de los miembros si no la intención de transmitirles informaciones. Refiere que hay una comunicación reciproca, de forma ascendente, descendente y horizontal, logrando así la colaboración a través de la conversación.

Por otro lado, la comunicación interna tiene como finalidad ayudar a la creación de ayuda económica, generando una buena comunicación entre todos los empleados de las diferentes áreas con la cuenta la entidad, con el objetivo de estabilizar las metas propuestas por la organización. (Jaén et al 2016).

Para Neill & Jiang (2017), la comunicación interna genera una comunicación de rutina con los empleados a través de una variedad de canales que incluyen los boletines informativos, la comunicación presencial y correo electrónico. Además de ello, genera una comunicación estratégica, que puede incluir la creación de una identidad corporativa, la motivación del personal, la provisión de la información, entre otros.

La comunicación interna detalla situaciones en donde las personas intercambian o comparten ideas, sentimientos o principios de esta de manera global. Es decir, requieren del desarrollo de estrategias de comunicación interna para todos los empleados generando empatía, conocimientos y confianza de los aspectos mentales y emocionales. (Pizzolante 2004).

Dentro de la investigación se presentan tres subcategorías, la primera viene a hacer los canales de comunicación interna, para Robbins (2001) estas son llamadas redes de comunicación y las especifica como los “canales por el cual fluye la información”. Además, hay 2 tipos de redes una formal y otra informal; en la primera el mensaje o comunicación fluye según la cadena de

autoridad y en la segunda no hay un orden en específico, puesto que puede ir de un nivel a otro y por general esto es mejor para las necesidades sociales de los trabajadores.

Para Ivancevich (1997) red o informal se define como comunicación no oficial, pero también se le conoce como la comunicación basada en los chismes para que después se conviertan en rumores; los cuales viajan a través de los canales formales y estos trasladan noticias, opiniones, comentarios, etc. Dándose en toda organización sea grande o pequeña.

El chisme se caracteriza por no ser contralada, la gran parte de trabajadores lo encuentran más creíbles y confiables, que los mensajes que se dan por los medios formales y esta causa más interés personales entre los colaboradores de la organización. (Robbins 1998).

Según Hodgetts (1991) el rumor se crea de manera espontánea cuando la gente socializa, además que es una conducta natural que utilizan las personas para por comunicarse.

Regresando a Robbins (1996) la red formal, es aquella sigue un orden basándose en una cadena de autoridad, asimismo el autor explica que la comunicación interna se separa en tres diferentes canales, describiendo así nuestros 3 códigos de esta primera subcategoría:

- Comunicación ascendente: La información va dirigida hacia un sector alto respetando los niveles. Donde los subalternos proporcionan una retroalimentación a sus superiores, informando sobre el progreso de las mestas y de los diversos problemas actuales. Los de alto rango toman conocimiento del estado físico o emocional de sus empleados en la organización, utilizando distintos medios como los correos electrónicos, buzón de sugerencias y entrevistas al personal.
- Comunicación descendente: La información fluye desde los superiores o de rango alto hacia los de nivel más bajo. Es ejecutada por los dirigentes o jefes, estos lo utilizan para conceder indicaciones, comunicar a los subordinados y dedicar metas sobre las políticas o métodos de la organización. Los medios que llegan a utilizar son los emails, entrevistas personales, la página de intranet, entre otros.

- Comunicación horizontal: La información fluye entre los miembros del mismo conjunto laboral. En este medio utilizan medios como comunicación verbal directa, reuniones en grupos informales, uso de correos electrónicos, etc.

De esta manera Robbins (1998) establece que la comunicación interna radica de objetivos globales en el que se genera un intercambio de información entre los miembros de una empresa, que los clasifica de la siguiente manera:

- Nivel relacional: Busca instaurar una relación fluida entre jefe y trabajador a través de los tres canales de comunicación entre cada área de la organización.
- Nivel operativo: Busca el intercambio de información entre todos los niveles de la compañía, generando así un funcionamiento más ágil y dinámico de los diferentes espacios.
- Nivel motivacional: Busca motivar y dinamizar el trabajo de los empleados para poder crear un estupendo clima laboral, para lograr una mejor productividad y competitividad.
- Nivel aptitudinal: Busca que los colaboradores se sientan integrados y motivados con la filosofía y valores de la empresa, además de mantener una imagen favorable.

Por consecuente el autor afirma que estos objetivos globales se utilizarán como base y de marco de referencia a otros objetivos específicos, que se establecerán en función de la singularidad de la empresa y situación en la que la organización se encuentre

Se presentan barreras las cuales afectan el proceso de comunicación, El mensaje que se envía en un comienzo es distinto al que se llega a recibir. Existen tres barreras de comunicación que influye. (Chiavenato 2007)

- Barreras personales: Son los obstáculos que se originan por las emociones, limitaciones, entre otros.

- Barreras físicas: Son obstáculos que son ajenos a los individuos. Las más concurrentes en el centro laboral puede ser, distancia física, canal saturado, ruido, paredes que se interponen entre el destino y la fuente.
- Barreras semánticas: Son distorsiones o restricciones que es causada por un mal proceso de la comunicación, las palabras u otras maneras de comunicación como señales, gestos, entre todos tienen la probabilidad de tener diferentes significados para las personas que participan en un proceso comunicativo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo básica ya que analiza un problema a través de un suceso nuevo, y lo resuelve con soluciones creativas y prácticas para comprender la realidad con los resultados y conocimientos actuales.

Según Risco (2020) la investigación de tipo básica es aquella que busca conseguir un conocimiento nuevo de modo sistemático, con el único objetivo de aumentar una realidad concreta.

Tiene un enfoque cualitativo porque estudia a la empresa y/o organización en relación de su pasado y las situaciones actuales en las que se encuentra.

De tal manera Sampieri (2018) señala que el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de datos para mejorar las interrogantes de investigación o revela nuevas preguntas en el proceso de interpretación.

El diseño que se utilizó para la presente investigación es el estudio de casos.

Según Sampieri (2018) Los estudios de caso fundamentan la experimentación, quiere decir que se constituyen en estudios pre experimental y en otras ocasiones se emplean en un diseño no experimental ya sea transversal o longitudinal. También tienen valor al utilizar las herramientas de investigación mixta (cuantitativa y cualitativa).

Para finalizar el estudio es nivel descriptivo porque no propone hipótesis y busca analizar la comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19.

Los estudios descriptivos tienen como objetivo determinar las propiedades, los perfiles de las personas, comunidades, grupos, procesos, características de objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Sampieri 2018). Quiere decir que buscan medir o recolectar información de manera independiente o conjunta sobre las categorías con la que se relacionan.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categorías:

- Canales de comunicación interna
- Barreras de comunicación
- Intercambio de información entre los miembros de la organización

Subcategorías:

Canales de comunicación interna

- Comunicación descendente
- Comunicación ascendente
- Comunicación horizontal

Barreras de comunicación

- Barrera física
- Barrera semántica
- Barreras personales

Intercambio de información entre los miembros de la organización

- Nivel relación
- Nivel operativo
- Nivel motivacional
- Nivel actitudinal

3.3. Escenario de estudio

Jefes y trabajadores de la municipalidad de San Bartolo.

La municipalidad de San Bartolo se encuentra ubicada en Los vientos, San Bartolo #15856, la entrevista se realizará de manera presencial, por un tiempo mínimo de 15 minutos para que los entrevistados puedan desenvolverse.

Muestra: 4 trabajadores

3.4. Participantes

Las personas que participaron para la entrevista son:

- Alexander Abarca Ayala con el puesto de Gerente municipal
- Paolo Cicala Antola con el puesto de Subgerente desarrollo económico y turismo
- Jhon Caso Ordoñez con el puesto de Gerente de seguridad ciudadana
- Jorge Tello Cuya con el puesto de Subgerente de Tecnología de la información

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista es un método que permite adquirir datos por medio de un diálogo el cual se realiza entre dos personas frente a frente, con el propósito de adquirir la información necesaria para llevar a cabo su investigación. (Palella y Martins 2017). De este modo las entrevistas se dividen en dos tipos, estructuras y no estructurada. (Carlos Sabino 2002).

Por ende, en el presente trabajo se utilizará como técnica la entrevista no estructurada porque se realizará preguntas abiertas y no tienen una estandarización, lo cual ayudará a tener conocimiento sobre cómo se maneja la comunicación interna de la municipalidad.

Para Palella y Martins (2017) los instrumentos de recolección de datos es cualquier recurso el cual pueda servir al examinador para acercarse al objeto de estudio y logre extraer la información necesaria

El instrumento que se utilizará es la guía de entrevista, esta servirá de base para poder reformular más preguntas con respecto a las respuestas obtenidas de los entrevistados para lograr que la entrevista sea entretenida y cómoda. La guía de entrevista es un instrumento que autoriza ejecutar un proyecto reflexivo sobre los posibles temas que están planteadas en la entrevista. Por ende, no establece una estructura de interrogantes. (León, 2009).

3.6 Procedimiento

En primera instancia, se realizó una guía de preguntas para la entrevista, luego de ello se envió un documento por correo electrónico a cuatro personas que laboran en la municipalidad de San Bartolo, en donde se programó la fecha a disposición de ellos, que fue el 16 de setiembre del 2021. La entrevista se dio de manera presencial la cual fue aplicada en un solo día.

3.7 Rigor científico

La investigación tiene rigor científico ya que se basa en la validez interpretativa, para su confiabilidad se ha fundamentado con diversos antecedentes y sus bases teóricas de acuerdo con el tema de la investigación.

3.8 Método de análisis de datos

Luego de aplicar el instrumento, el cual fue validado por tres expertos, se procedió a la transcripción e interpretación de las respuestas obtenidas en la entrevista.

3.9 Aspectos éticos

La información obtenida en la investigación no se alteró, ni se manipuló, porque fue trabajada en base a los principios éticos que debe contar toda investigación, de este modo la información de este estudio será verídica. Asimismo, se hizo llegar toda la información a la Municipalidad de San Bartolo para que tenga conocimiento sobre la realización del presente trabajo de investigación.

La cita textual del presente trabajo está correctamente acreditada con el respeto al derecho del autor mediante el sistema de referencias bibliográficas según las normas APA.

Teniendo en cuenta que la presente investigación paso por el Turnitin, el cual permite validar el grado de similitud, siendo evidencia que esta investigación es totalmente propia.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo, “Analizar la comunicación interna de la Municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19”, los entrevistados remarcan que la retroalimentación que existe en esta entidad, se da de manera eficiente, porque como compañeros han sabido complementarse y apoyarse en todas las tomas de decisiones buenas y malas que se han suscitado. Esto coincide con Capriotti (1998) “La comunicación Interna es informar a la organización lo que se está ejecutando”, esto reafirma que la organización hace partícipe a sus trabajadores y los involucra dando como resultado un verdadero carácter comunicativo.

El objetivo específico indica, “Analizar los canales de comunicación de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19”, los entrevistados remarcan que dentro de la municipalidad se cumplen los canales de comunicación, puesto que los colaboradores tienen libertad para poder emitir el mensaje a sus jefes o encargados de lo que pasa en su área o alguna recomendación; los que tienen personas a su cargo realizan reuniones de manera esporádica para informar sobre el progreso de estos, o sobre las metas planteadas y por último se presenta un feedback el cual facilita la resolución de los problemas que se susciten, Esto coincide con lo que indica Robbins (2001) “Quien determina que los canales de comunicación fluyen de acuerdo a la cadena de autoridad y se limitan a las comunicaciones relacionadas a las actividades laborales”, esto reafirma que en la municipalidad tanto los líderes como los trabajadores mantienen una comunicación netamente laboral utilizando los canales formales como les corresponde, logrando las metas propuestas estimulando un mejor desempeño en cada uno de ellos.

El segundo objetivo específico indica, “Analizar las barreras de comunicación de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19”, los entrevistados remarcan que se presentaron varios factores los cuales fueron impedimento para que puedan desempeñar su labor de manera adecuada, tales como problemas personales y emocionales los cuales afectaron en la motivación de los colaboradores, falta de implementos como laptops y junto a

esto la mala señal del internet, también distintos ruidos en su entorno porque al realizar un trabajo “home office” se llega a presentar distracciones. Además, existen compañeros con dificultad para emitir y recepcionar un mensaje, porque cuentan con problemas auditivos y vocales, esto coincide con Chiavenato (2007) “Se encuentran barreras que actúan como impedimento para el proceso de comunicación entre las personas”. Esto reafirma que la comunicación se ve afectada entre ellos, pero no es impedimento, porque llegan a buscar soluciones y así seguir hacia una misma meta.

El tercer objetivo específico indica, “Analizar el intercambio de información entre los miembros de la organización de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19”, los entrevistados remarcan que se encuentran identificados con la filosofía de la municipalidad y que el tener un buen clima laboral hace que importante para el desarrollo profesional y personal de las personas que trabajan en esta, además hace que se sientan motivados para seguir trabajando, como resultado de su desempeño han logrado colocar a la municipalidad entre una de las siete mejores municipalidades de Lima Metropolitana, esto coincide con Robbins (1998) “El conjuntos de objetivos globales busca desarrollar una relación fluida entre jefe y trabajador, utilizando los canales adecuados con todas las áreas de la organización”. Esto reafirma que la comunicación le permite a cada uno de sus trabajadores poder desarrollarse en su área de trabajo de manera eficiente, ya que mantienen un ambiente laboral cómodo y esto hace que se motiven para seguir trabajando hasta lograr la meta que se han propuesto, una buena organización y comunicación es la combinación perfecta para un buen resultado.

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general que era, Analizar los canales de comunicación de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, se concluye que la investigación realizada nos permite conocer que tan importante es la comunicación interna de la municipalidad porque es un elemento imprescindible para el compromiso de los empleados, les permite estar informados sobre los problemas que puedan acontecer además hace que los ellos se sientan integrados y por ende motivados en la realización de su trabajo.
2. En referencia al objetivo específico de canales de comunicación, Analizar los canales de comunicación interna en la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, la investigación realizada, determina que los colaboradores tienen confianza para expresar y comentar sobre los sucesos que acontecen, y de igual manera los jefes emiten mensajes claros para que el trabajo en equipo sea de manera eficiente, realizan capacitaciones para instruir a su personal y también cuentan con reuniones seguidas para informar sobre el desenvolvimiento de cada uno de ellos.
3. En referencia al segundo objetivo específico, Analizar las barreras de comunicación de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, la investigación realizada determina que las barreras están presentes llegando a causar limitaciones para los encargados de áreas administrativas y personal obrero. Asimismo, cuentan con personas con problemas para comunicarse, pero esto no ha sido impedimento para ellos, ya que expresan con especialistas que los ayudan para que la comunicación sea entendida para el emisor y receptor del mensaje.
4. En referencia al tercer objetivo, que es Analizar el intercambio de información entre los miembros de la organización de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, se determina que se cumple en la organización, porque en cada área existe una comunicación fluida entre los trabajadores y logran solucionar las dificultades que se llegan a presentar.

Todo esto crea la motivación necesaria para un desempeño eficaz y de sentirse identificado con la filosofía de la municipalidad de San Bartolo, por lo que ven buenos resultados, entre ellos que han podido colocar a la municipalidad de San Bartolo entre una de las siete mejores municipalidades de Lima Metropolitana.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados presentados hacemos las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a los futuros investigadores que utilicen este estudio como referencia, usar como instrumento la guía de observación para así poder obtener información más clara y concisa sobre la comunicación interna que se desarrolla.
2. Se recomienda que estudien no sólo entidades públicas sino también privadas, para poder observar cómo se maneja la comunicación interna entre ellas.
3. Se recomienda establecer estrategias a mediano plazo para lograr una buena comunicación entre los miembros de la organización.
4. Como recomendación final, sería que tomen la investigación con enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo para que puedan tener datos exactos y análisis sobre el desarrollo de la comunicación interna.

REFERENCIAS:

- Álvarez-Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. <https://acortar.link/N0nLAN>
- Benegas, M. (2020). *“Análisis de la comunicación interna del FBC melgar, Arequipa 2020”*. Tesis para Licenciatura. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/ucsm/10329>
- Buentello, C., Ruiz, C., Valenzuela, N., & Villareal, V. (2020). *“Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila”* | *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129–141. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206>
- Capriotti, P. (1998). *La Comunicación Interna*. Reporte C&D. http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Chiavenato, I. (2018). Barreras en la Comunicación. En *Administracion de Recursos Humanos* (10.^a ed., p. 63). Editorial McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2018a). *Administracion de Recursos Humanos* (10.^a ed.). Editorial McGraw-Hill.
- De Gallardo, S. M. (2007). *Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela*. Scielo. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-

[75152007000300006#:~:text=Chiavenato%20](https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)

ENFOQUES CUANTITATIVO, CUALITATIVO Y MIXTO. (2011). eumed.net.

[https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.ht
ml](https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)

Gestión, R. (2015). *Cuatro reglas básicas para que las empresas optimicen su comunicación interna y externa*. Gestión.

[https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cuatro-reglasbasicas-
empresas-optimicen-comunicacion-interna-externa-
83387noticia/?ref=gesr](https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cuatro-reglasbasicas-empresas-optimicen-comunicacion-interna-externa-83387noticia/?ref=gesr)

Gil Mena, F. (2020). Teletrabajo: importancia de la comunicación interna se triplicó desde que trabajamos en casa. *Gestión*, 65(2).

<https://acortar.link/kkLMYX>

Gonzáles, M. & Herrera, S. (2017). «*La importancia de una buena comunicación interna organizacional : una mirada a la agencia MB Comunicaciones*».

Tesis de Pregrado.

<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/34590>

Guevara, S. (2020). “*Comunicación interna en la corporación belleza s.a.c, lima 2020*”. Tesis para Licenciatura.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/ucvv_7a2cb8759c38bd42360
173420bbd5156](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/ucvv_7a2cb8759c38bd42360173420bbd5156)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). McGraw-Hill.

Laurenti, V. (2017). “*Gestión de la comunicación interna en la municipalidad de Ulapes el rioja*”. Tesis para Licenciatura.

- <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13114>
 Mayo, E. (1949). 4.- *Teoría de las Relaciones Humanas | Administracion Wiki | Fandom*. Administracion Wiki.
https://administracion2.fandom.com/es/wiki/4._Teor%C3%ADa_de_las_Relaciones_Humanas
- Merlano, S. (2012). *LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES*. eumed.net. <https://acortar.link/1ylbwS>
- Mora, L. (2017). *“La comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral”*. Tesis para Licenciatura.
<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004386.pdf>
- Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Polo. (2020). *“Comunicación laboral interna en colaboradores del colegio deportivo ADEU”*. Tesis para Licenciatura.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/uprg_7ea16312f94ff5e6e79d914c60e89f0c
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional* (8.^a ed.). Editorial Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (2016). *«La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL»*. Tesis para Maestría.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5328>
- Tello, G. & Sernaque, Y. (2016). *“Análisis de la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local UGEL n° 02 – S.M.P. – Lima- Perú 2016”*. Tesis para Licenciatura. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11181>

Untiveros, D. (2017). *“La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman”*.

Tesis

Para

Licenciatura.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9777>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORIA	SUBCATEGORÍAS	CÓDIGOS
¿Cómo se desarrolla la comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19?	Analizar la comunicación interna de la municipalidad de san bartolo en tiempos de covid-19	COMUNICACIÓN INTERNA	Canales de comunicación interna	Comunicación ascendente
				Comunicación descendente
				Comunicación horizontal
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO		Barreras de comunicación	Barrera física
¿Cómo se desarrollan los canales de comunicación interna de la municipalidad de san bartolo en tiempos de covid-19?	Analizar los canales de comunicación de la municipalidad de san bartolo en tiempos de covid-19			Barrera semántica
				Barreras personales
¿Cómo se desarrollan las barreras de comunicación de la municipalidad de san bartolo en tiempos de covid-19?	Analizar las barreras de comunicación de la municipalidad de san bartolo en tiempos de covid-19		Intercambio de información entre los miembros de la organización	Nivel relación
				Nivel operativo
¿Cómo se desarrolla el intercambio de información entre los miembros de la organización de la municipalidad de san bartolo en tiempos de covid-19?	Analizar el intercambio de información entre los miembros de la organización de la municipalidad de san bartolo en tiempos de covid-19			Nivel motivacional
				Nivel actitudinal

Anexo 02: Matriz de categorización

Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías	Subcategorías	Items
Comunicación interna	Según Pizzolante (2004) define la comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global. Las organizaciones requieren que puedan desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que esto permite mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimenta sus compañeros de trabajo en sus áreas de trabajo.	Según la definición conceptual la comunicación interna se operacionalizará en categorías y subcategorías aplicando como instrumento la entrevista.	Canales de comunicación interna: Robbins (2001) Distingue que en las redes formales la comunicación fluye de acuerdo a la cadena de autoridad y se limitan a las comunicaciones relacionadas a las actividades laborales y las redes informales, en la cual incluye al chisme, cuyo movimiento puede ser en cualquier dirección, inclusive puede ir de un nivel a otro y generalmente satisface las necesidades sociales de los miembros de la organización.	Comunicación ascendente	1
				Comunicación descendente	2
				Comunicación horizontal	3
			Barreras de comunicación: Chiavenato (2007) Existen barreras que funcionan como obstáculos o resistencias a la comunicación entre personas. Algunas de las variables que intervienen en el proceso de comunicación lo afectan profundamente, lo que hace es que el mensaje tal como se envía sea diferente al mensaje que se recibe.	Barrera física	4
				Barrera semántica	5
				Barrera personales	6
			Intercambio de información entre los miembros de la organización: Robbins (1998) Partiendo de la definición de Comunicación interna antes señalada, podemos establecer un conjunto de objetivos globales que tendrá este intercambio de información entre los miembros de una organización que son nivel relacional, operativo, motivacional y actitudinal.	Nivel relacional	7
				Nivel operativo	8
				Nivel motivacional	9
				Nivel actitudinal	10

Anexo 03: Guía de entrevista

Tema: Comunicación interna	
Fecha: 17/ 09/2021	Lugar: Vía zoom
Entrevistado: Susana Manco Allende	Entrevistadores: Rosel Garay, Zavaleta Ramirez

Guía de entrevista

Canales de comunicación

¿En el área en donde trabaja la comunicación ascendente permite a sus trabajadores expresar su postura u opinión al personal de rango superior? (Comunicación ascendente)

¿En su centro laboral la comunicación descendente permite que el trabajo de los empleados sea eficaz? (Comunicación descendente)

¿En su centro laboral la comunicación horizontal ha ayudado a la resolución de problemas que se presentan? (Comunicación horizontal)

Barreras de comunicación:

Debido a los problemas personales que se han presentado durante la pandemia en los trabajadores ¿la comunicación se vio afectada por su estado emocional? (Barrera Personal)

Durante la pandemia se recurrió al home office, por lo tanto ¿la comunicación entre los trabajadores se vio afectada, perjudicando así su desempeño laboral? (Barrera física)

En su área laboral tiene algún compañero(a) con cierta dificultad para poder emitir un mensaje (Barrera semántica)

Intercambio de información entre los miembros de trabajo

¿Qué tan fluida es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel relacional)

Al resolver un problema ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel operativo)

El clima laboral hace que te sientas motivado para desarrollar tus funciones de manera eficaz (Nivel motivacional)

Como trabajador(a) ¿te sientes identificado con la filosofía de la empresa? (Nivel aptitudinal)

Anexo 04: Validación de instrumento



TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Jorge Vásquez Villacorta

Título y/o Grado:

Ph. D.....()	Doctor.....()	Magister....(X)	Licenciado....()	Otros. Especifique ()
---------------	----------------	-----------------	-------------------	------------------------

Universidad que labora: Universidad Cesar Vallejo

Fecha: 04/09/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Análisis de la comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, Lima, 2021"

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: JORGE ARMANDO VASQUEZ VILLACORTA

FIRMA



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Luis Alberto Chávez Ramos

Título y/o Grado:

Ph. D.....()	Doctor.....()	Magister....(X)	Licenciado....()	Otros. Especifique ()
---------------	----------------	-----------------	-------------------	------------------------

Universidad que labora: Universidad Cesar Vallejo

Fecha: 04/09/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Análisis de la comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, Lima, 2021"

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: Mtro. Luis Alberto Chávez Ramos

FIRMA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Rubén Gómez Díaz

Título y/o Grado:

Ph. D.....()	Doctor.....()	Magister....(X)	Licenciado....()	Otros. Especifique ()
---------------	----------------	-----------------	-------------------	------------------------

Universidad que labora: Universidad Cesar Vallejo

Fecha: 04/09/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Análisis de la comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, Lima, 2021"

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL		10	1	

SUGERENCIAS: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: Rubén Gómez Díaz



FIRMA

Anexo 05: Verificación del Turnitin

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación ¹ es el acto consciente de intercambiar información, ideas, opiniones, entre dos o más personas con la finalidad de que el mensaje transmitido sea correctamente comprendido, para toda organización pública y/o privada es indispensable la presencia de una comunicación interna, incentiva a sus trabajadores, los motiva y los integra en el desarrollo de sus tareas estableciendo un clima laboral agradable.

La comunicación interna se basa en sus trabajadores, es la evolución comunicacional en el cual se unen los gerentes y directores de una organización con cada una de las zonas. Su objetivo es integrar en el plan empresarial a todos los miembros de la organización. Hablamos de generar un óptimo ambiente gremial para que logren laborar en confianza y de esta forma tener menos conflictos. motivándolos de forma que logren brindar un servicio eficaz para un



Resumen de coincidencias

19 %

< >

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
2	polux.unipiloto.edu.co/... Fuente de Internet	2 % >
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 % >
4	repositorioacademico... Fuente de Internet	1 % >
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1 % >
6	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
7	www.theibfr.com Fuente de Internet	1 % >

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 06: Entrevistas

1. Entrevista: Gerente municipal Alexander Abarca Ayala	
Preguntas	Respuestas
¿En el área en donde trabaja la comunicación ascendente permite a sus trabajadores expresar su postura u opinión al personal de rango superior? (Comunicación ascendente)	Si, mantenemos una comunicación fluida en este caso mi superior es el alcalde, y trabajamos de la mano con el fin de poder realizar un trabajo en conjunto en diversos apoyos sociales sobre todo ahora en tiempos de covid-19.
¿En su centro laboral la comunicación descendente permite que el trabajo de los empleados sea eficaz? (Comunicación descendente)	Así es, mensualmente mantengo reuniones virtuales y en algunas oportunidades presenciales con los subgerentes que son la parte técnica y operativa de cada área de esta institución con el fin de poder llegar a una meta planteada.
¿En su centro laboral la comunicación horizontal ha ayudado a la resolución de problemas que se presentan? (Comunicación horizontal)	Si, venimos trabajando de manera coordinada y así mismo en esta zona del sur hemos conformado una mancomunidad con los distritos vecinos de Pucusana, Santa María, San Bartolo y Punta negra. En este caso mantengo comunicación vía WhatsApp con los gerentes municipales de los diferentes distritos, creando proyectos en conjunto.
Debido a los problemas personales que se han presentado durante la pandemia en los trabajadores ¿la comunicación se vio afectada por su estado emocional? (Barrera Personal)	Si, más que pérdidas de trabajadores son de sus familiares y se han visto afectadas en la parte emocional como todos han generado una preocupación; la manera en que intentamos ayudarlos, es que contamos con el área del desarrollo social de la mujer, dentro de esta se encuentra el área de demuna y una psicológica especialista que apoya a la persona afectada.

Durante la pandemia se recurrió al home office, por lo tanto ¿la comunicación entre los trabajadores se vio afectada,	No tanto perjudicando su desempeño laboral, solo que es un poco más complicado cumplir con ciertas obligaciones laborales, ya que desde un principio el estado mandó a confinamiento
perjudicando así su desempeño laboral? (Barrera física)	total, al ver que se presentaron ciertas trabas, se empleó un plan de trabajo mixto, el cual consistía en home office para trabajo administrativo y presencial que era para elaborar ayuda social
En su área laboral tiene algún compañero(a) con cierta dificultad para poder emitir un mensaje (Barrera semántica)	Si, contamos con una persona con problemas auditivos y otra que es sordo mudo a quienes se les dificulta comunicarse de manera virtual, así que se optó por las reuniones presenciales donde contamos con un especialista que nos ayuda a tener una mejor comunicación entre nosotros
¿Qué tan fluida es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel relacional)	Es muy buena, quien les habla mantiene reuniones constantes con los funcionarios y a través de ellos se les trasmite a sus trabajadores reuniones periódicas para saber si hay falencias dentro de cada área y también proponer alternativas de soluciones.
Al resolver un problema ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel operativo)	En ese aspecto al tener una dificultad coordinamos una reunión dependiendo de qué tipo sea el problema, si es administrativo solicitamos un documento o si es de algún tipo de servicio tenemos que salir al campo para solucionarlo. Además, hay casos de quejas en el buzón de sugerencias, donde se reúnen los encargados de cada área para plantear alternativas de solución.
El clima laboral hace que te sientas motivado para desarrollar tus funciones de manera eficaz (Nivel motivacional)	Si, así es. Tengo el apoyo del alcalde y su cuerpo de regidores, así como todos los trabajadores de distintas áreas lo cual nos fomenta confianza para seguir trabajando.

Como trabajador(a) ¿te sientes identificado con la filosofía de la empresa? (Nivel aptitudinal)	Así es, estamos tratando de cambiar el concepto o la imagen de San Bartolo hacia los demás distritos. Actualmente estamos en el décimo puesto dentro de las mejores municipalidades, anteriormente pasamos por distintos
	problemas que hoy ya podemos decir que hemos mejorado. Lo cual nos da orgullo de seguir presente en esta municipalidad

2. Entrevista: Subgerente de desarrollo económico y turismo Paolo Cicala Antola	
Preguntas	Respuestas
¿En el área en donde trabaja la comunicación ascendente permite a sus trabajadores expresar su postura u opinión al personal de rango superior? (Comunicación ascendente)	Generalmente sí, es indiscutible, si no tienes una buena comunicación con tu personal de abajo no escuchas sus ideas, no eres un buen gerente y realmente una de las posturas de un buen gerente es que es un ladrón de ideas, entonces tienes que escuchar a todo tu personal más que todo para que ellos se puedan desarrollar y cumplir con las visiones de cada uno ya que son completamente diferentes.
¿En su centro laboral la comunicación descendente permite que el trabajo de los empleados sea eficaz? (Comunicación descendente)	Trato de que sea así trato, de la mejor manera para que ellos puedan desenvolverse dentro de su ámbito y de sus funciones en estos tiempos de covid19, en mi caso estamos al frente de todo, nosotros no hemos descansado.
¿En su centro laboral la comunicación horizontal ha ayudado a la resolución de problemas que se presentan? (Comunicación horizontal)	Si, en esta municipalidad siempre se presentan problemas así que debemos saber cómo poner cada uno sus ideas de cómo poder solucionarlos, así que nos escuchamos entre todos los gerentes y subgerentes para poder llegar a tener una buena decisión, las decisiones no se toman solas sino en conjunto con un equipo.

Debido a los problemas personales que se han presentado durante la pandemia en los trabajadores ¿la comunicación se vio afectada por su estado emocional? (Barrera Personal)	Sí, ya que tenía compañeros que han estado con covid-19 y han perdido familiares de una u otra manera cada uno reacciona diferente, hasta el momento hay personas que aún no lo pueden superar emocionalmente, por ello debemos darles
	un apoyo psicológico o de otra manera para lograr una mejor comunicación.
Durante la pandemia se recurrió al home office, por lo tanto ¿la comunicación entre los trabajadores se vio afectada, perjudicando así su desempeño laboral? (Barrera física)	Yo te diría que no, ahora ese tema de Home Office para los que trabajamos en el estado nos hizo trabajar casi 24 horas, no teníamos un horario establecido, yo digo que se nos complicó, eso de estar trabajando por cumplir horas y no por seguir un orden establecido
En su área laboral tiene algún compañero(a) con cierta dificultad para poder emitir un mensaje (Barrera semántica)	No, en nuestra área no contamos con ninguna persona con problemas de comunicación
¿Qué tan fluida es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel relacional)	Es muy buena, Yo pertenezco a la gerencia de desarrollo económico social de la mujer. Generalmente yo trabajo con un grupo de chicos a comparación mía ellos son jóvenes y existe una comunicación bien fluida, amical, la relación que tengo con ellos es muy buena.
Al resolver un problema ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel operativo)	Normal como te llegue a comentar que tengo una comunicación bien fluida al ser mayor que ellos me ven como un líder pero igual yo los escucho para llegar a solucionar los problemas juntos
El clima laboral hace que te sientas motivado para desarrollar tus funciones de manera eficaz (Nivel motivacional)	Si, al final tienes cierta libertad para poder desarrollarte como persona de una manera profesional.

Como trabajador(a) ¿te sientes identificado con la filosofía de la empresa? (Nivel aptitudinal)	La verdad yo te digo que sí, porque nuestro alcalde puso una meta, donde él quiere llevar a la municipalidad, como se conoce San Bartolo antes se caracterizaba por diversos problemas como muerte, tráfico, venta de terrenos y un montón de cosas donde todo era negativo, hoy en cambio nuestra municipalidad es conocida y reconocida como una de las 7 mejores de Lima
	Metropolitana, la visión de la municipalidad cambio, así que nos sentimos identificados y lo hemos conseguido gracias a Dios

3. Entrevista: Subgerente Tecnología de la información, Jorge Tello Cuya	
Preguntas	Respuestas
¿En el área en donde trabaja la comunicación ascendente permite a sus trabajadores expresar su postura u opinión al personal de rango superior? (Comunicación ascendente)	Claro al momento de hacer los trabajos y sobre todo en estos tiempos de covid-19, nosotros nos comunicábamos por medio de WhatsApp, y si éramos más personas lo que se hacía era una reunión por medio de Google Meet en el cual buscábamos soluciones para mejorar el área en el cual trabajamos en ese tiempo qué era presencial
¿En su centro laboral la comunicación descendente permite que el trabajo de los empleados sea eficaz? (Comunicación descendente)	La comunicación era directa por medio del WhatsApp entre otras aplicaciones o correos de una manera interdiaria, y lo que viene hacer con otras áreas nos reuníamos igual manera una vez a la semana presencial por temas de covid-19 y ya los informes de manera online.

¿En su centro laboral la comunicación horizontal ha ayudado a la resolución de problemas que se presentan? (Comunicación horizontal)	Claro que sí, por ejemplo, ahora yo estoy presionando para que se haga una declaración qué hay que presentar para la contraloría, así sea de un área distinta o un cargo Superior igual tenemos que llegar a solucionar ese problema y en el caso de que sea de manera remota siempre comunicándonos con un WhatsApp o un Google meet
Debido a los problemas personales que se han presentado durante la pandemia en los trabajadores ¿la comunicación se vio afectada por su estado emocional? (Barrera Personal)	Sí claro, dentro de la segunda ola los compañeros que han caído con covid-19, hasta me incluyo, era difícil comunicarnos, para llegar a hacer un mejor trabajo es así que mi asistente era quien estaba

	apoyándome y en casos de emergencia ya llegaba a comunicarse conmigo
Durante la pandemia se recurrió al home office, por lo tanto ¿la comunicación entre los trabajadores se vio afectada, perjudicando así su desempeño laboral? (Barrera física)	Si, se presentaron ciertos problemas, sobre todo porque la mayoría no contaban con laptops o algún implementó el cual le pueda facilitar el Home Office y si no era eso era el problema de Internet. Pero luego empleamos un plan mixto en cual consistía en que era home Office y otros días de manera presencial
En su área laboral tiene algún compañero(a) con cierta dificultad para poder emitir un mensaje (Barrera semántica)	No, en mi área no hay ningún compañero con problemas al momento de comunicarse.
¿Qué tan fluida es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel relacional)	Sí es bastante fluida, Yo considero que en esta municipalidad no es como otras las cuales tienen un clima tóxico por así decirlo, acá todos nos llevamos bien y cada uno se desarrolla mejor en su área.

Al resolver un problema ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel operativo)	Claro, por ejemplo, en mi caso hay que resolver un problema de una actualización de administración y como algunos compañeros están en distintas sedes nos comunicamos rápidamente por medio del WhatsApp avisándonos con tiempo para así llegar a tener una solución concreta, sin importar las jerarquías o rangos de cada uno
El clima laboral hace que te sientas motivado para desarrollar tus funciones de manera eficaz (Nivel motivacional)	Sí, porque considero que tenemos un buen clima laboral el cual no nos afecta y por ende trabajamos eficazmente haciendo que las horas pasen rápido
Como trabajador(a) ¿te sientes identificado con la filosofía de la empresa? (Nivel aptitudinal)	Si, por ejemplo, el lema es “recuperando San Bartolo”, yo me siento identificado con ello porque al vivir en este Distrito quiero lo mejor para él, haciendo un trabajo eficaz para llegar a cumplir la misión de nuestro alcalde, que es mejorar y dar una buena imagen a San Bartolo

4. Entrevista: Gerente de seguridad ciudadana John caso	
Preguntas	Respuestas
¿En el área en donde trabaja la comunicación ascendente permite a sus trabajadores expresar su postura u opinión al personal de rango superior? (Comunicación ascendente)	Si. Ya que si hay una buena comunicación hay un buen desarrollo en el trabajo de los colaboradores hacia mi persona y así estar alerta ante algún problema que se suscite.
¿En su centro laboral la comunicación descendente permite que el trabajo de los empleados sea eficaz? (Comunicación descendente)	Sí, porque hay un mayor compromiso por parte de los funcionarios y de quien les habla, ya que vengo instruyendo en las diferentes capacitaciones que brinda el estado.
¿En su centro laboral la comunicación horizontal ha ayudado a la resolución de problemas que se presentan? (Comunicación horizontal)	Sí, porque hay actividades que se coordinan entre gerencia y sugerencias y la buena coordinación permite que los problemas se resuelvan con mayor eficiencia.

Debido a los problemas personales que se han presentado durante la pandemia en los trabajadores ¿la comunicación se vio afectada por su estado emocional? (Barrera Personal)	No mucho, ya que todos han estado preparados para afrontar esta pandemia y en la cual se les otorga las herramientas de bioseguridad para que también se sientan seguros que cuidamos de ellos.
Durante la pandemia se recurrió al home office, por lo tanto ¿la comunicación entre los trabajadores se vio afectada, perjudicando así su desempeño laboral? (Barrera física)	No porque los trabajadores de serenazgo y limpieza pública permanentemente en plena pandemia han estado trabajando
En su área laboral tiene algún compañero(a) con cierta dificultad para poder emitir un mensaje (Barrera semántica)	No.
¿Qué tan fluida es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel relacional)	Muy buena, logrando así que todos los trabajadores se puedan desempeñar en sus funciones correctamente
Al resolver un problema ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo? (Nivel operativo)	Al tener un problema la comunicación que tenemos es mediante llamadas telefónicas, WhatsApp o correo electrónico poniéndome en conocimiento con lo que ha pasado para así poder solucionarlo de buena manera.
El clima laboral hace que te sientas motivado para desarrollar tus funciones de manera eficaz (Nivel motivacional)	Sí considero que trabajamos en un buen clima laboral y gracias a eso lo vemos reflejado en el trabajo que venimos haciendo día a día para nuestro distrito
Como trabajador(a) ¿te sientes identificado con la filosofía de la empresa? (Nivel aptitudinal)	Sí ya que la municipalidad ha crecido y ha sido reconocida entre una de las 7 municipalidades de Lima metropolitana, eso es gracias al trabajo conjunto de todo el personal tanto administrativo como obrero.

Anexo 07: Aplicación de instrumento









ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORENO LÓPEZ, WILDER, docente del TALLER DE TITULACIÓN de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: " ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN BARTOLO EN TIEMPOS DE COVID-19, LIMA 2021.", cuyos autores son MARIANA ZAVALETA RAMIREZ, ROSEL GARAY WALTER ELMANN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor	Firma
MORENO LÓPEZ, WILDER, DNI: 08088755 ORCID: 0000000331513848	